



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Tematilsynsrapport

Forsikringsformidlingsforetakenes behandling av klientmidler

19.12.2024



1. Innledning	3
1.1. Bakgrunn og formål.....	3
1.2. Oppsummering	3
1.3. Gjennomføring	3
2. Finanstilsynets vurderinger av foretakenes etterlevelse	4
2.1. Rutiner om klientmiddelhåndtering, avstemming og tilbakeføring	4
2.2. Dokumentasjon på avstemming og avvik	4
2.3. Renter på klientkonto	5

1. Innledning

1.1. Bakgrunn og formål

Korrekt håndtering av klientmidler er en sentral plikt ved utøvelse av forsikringsformidlingsvirksomhet. Kravene til klientmiddelbehandling skal beskytte kunden dersom det oppstår situasjoner hvor formidleren mangler evne eller vilje til å overføre premien til forsikringsforetaket. Betaling av premie er en nødvendig forutsetning for at det blir inngått forsikringsavtale. Dersom klientmidler ikke plasseres på klientkonto, er det risiko for at midlene ikke er beskyttet ved en konkurs.

Forsikringsformidlingsloven og forskriften angir krav om opprettelse av klientkonto og håndtering av klientmidler hos forsikringsformidlingsforetak. Finanstilsynet har også utarbeidet et rundskriv om avstemming av klientmidler, der Finanstilsynet i sin tilsynspraksis legger til grunn at angitte rutiner følges av foretakene.¹

Hovedformålet med tematilsynet var å kartlegge om forsikringsformidlingsforetakene har tilstrekkelige rutiner for å ivareta kravene til korrekt håndtering av klientmidler, samt hvordan pliktene etterleveres i praksis.

1.2. Oppsummering

Finanstilsynets generelle inntrykk fra tematilsynet er at det foreligger flere mangler ved klientmiddelbehandlingen hos forsikringsformidlingsforetakene i forhold til gjeldende krav. Dette gjelder særlig mangler ved skriftlige rutiner knyttet til behandling og avstemming av klientmidler, der rutineene i stor grad er for lite konkrete og operasjonelle. Foretakene har heller ikke sendt inn tilstrekkelig dokumentasjon og forklaring på avstemming av klientmidler og avvik, noe som gjør det vanskelig å kontrollere om kravene er overholdt. Videre har samtlige foretak svart at renter på klientkonto ikke tilfaller kundene, uten at det er inngått avtale med kunden.

Finanstilsynet forventer at de foretakene i tematilsynet gjør nødvendige korrigeringer og rettelser, samt at øvrige forsikringsformidlingsforetak påser at foretakets rutiner og etterlevelse av reglene om behandling av klientmidler er i tråd med regelverket og Finanstilsynets forventninger, jf. rapportens pkt. 2. Finanstilsynet vil fremover følge opp at kravene er oppfylt.

Finanstilsynet har i tillegg ansett det som nødvendig å følge opp enkelte av foretakene særskilt etter tematilsynet.

1.3. Gjennomføring

Finanstilsynet gjennomførte et dokumentbasert tilsyn med totalt åtte foretak høsten 2024. Foretakene utgjorde et representativt utvalg av forsikringsmeglere og forsikringsagenter for både norske og utenlandske forsikringsforetak.

Finanstilsynet ba om å få tilsendt foretakenes rutiner om klientmiddelbehandling, avstemming og tilbakeføring av overskytende premie, samt informasjon om fullmaktsforhold.

Videre ba Finanstilsynet om å få tilsendt dokumentasjon på foretakets avstemming av klientmidler de siste tre månedene, opplysninger om vesentlige avstemmingsproblemer de siste tre år og forklaring på eventuelle avvik.

¹

https://www.finanstilsynet.no/4a749a/contentassets/a20178f4b3cb46b98f46e158f0aa2329/rundskriv_7_2013.pdf

Finanstilsynet ba også om en oversikt over gjennomsnittlig rentebeløp på klientkonto de siste seks månedene, samt en redegjørelse om hvem som tilfaller renter som er opptjent på klientkonto. Dersom dette ikke tilfaller kunden, ba vi om en kopi av avtalen med kunden der dette er fastsatt.

2. Finanstilsynets vurderinger av foretakenes etterlevelse

Finanstilsynets vurderinger av de viktigste funnene fra det dokumentbaserte tilsynet fremgår i punktene under.

2.1. Rutiner om klientmiddelhåndtering, avstemming og tilbakeføring

Foretak som har klientmidler, må utarbeide skriftlige rutiner om klientmiddelhåndtering, og om avstemming og tilbakeføring av overskytende premie. Finanstilsynet mener rutinene på en tilstrekkelig klar måte må angi hva som skal kontrolleres, på hvilken måte, hvor ofte, av hvem og hvordan kontrollen skal dokumenteres og rapporteres. Rutinene bør revurderes jevnlig og minimum årlig.

To av foretakene ga en kort beskrivelse av foretakets klientmiddelhåndtering i sitt svarbrev til Finanstilsynet, uten å sende inn noen rutiner. Finanstilsynet legger til grunn at disse foretakene ikke har utarbeidet noen skriftlige rutiner om klientmiddelhåndtering og avstemming.

De øvrige foretakene sendte inn skriftlige rutiner om klientmiddelhåndtering, avstemming og tilbakeføring av overskytende premie. Samtlige rutiner gir informasjon om hva foretakene skal gjøre ved behandlingen og avstemmingen av klientmidler, men det gis lite eller ingen informasjon om hvordan dette skal utføres. Etter Finanstilsynets vurdering fremstår rutinene som overordnede, lite konkrete og lite operative.

Finanstilsynet forventer at foretakene gjennomgår sine rutiner og gjør nødvendige endringer, slik at de blir bedre tilpasset den faktiske virksomheten og lovkravene, jf. forsikringsformidlingsloven og Finanstilsynets rundskriv 7/2013.

2.2. Dokumentasjon på avstemming og avvik

Foretak som har klientmidler, må kunne dokumentere avstemmingen av klientkonto og oppbevare dette som en del av regnskapsmaterialet. Finanstilsynet forventer at avvik på klientmiddelkonto forklares, dokumenteres og rettes.

Finanstilsynet mottok dokumentasjon på avstemming og avvik fra alle foretakene, unntatt ett. Flere foretak sendte avstemmingsinformasjon som kun var utskrift fra klientkontoer uten nærmere dokumentasjon av avstemming av klientansvar. I mottatt dokumentasjon var det også tilfeller der det fremkom avvik, men hvor dette ikke var forklart.

To foretak rapporterte at det er problemer med avstemming i regnskapssystemer, da enkelte oppgaver må gjøres manuelt. Et foretak har ikke sendt inn noe informasjon om avvik.

Oppbevaring av dokumentasjon er en forutsetning for å kontrollere at foretaket etterlever kravene til klientkonto og redusere risikoen for feil, og en forutsetning for Finanstilsynets tilsynsmessige oppfølging. Finanstilsynet mener det er kritikkverdig at flere av foretakene ikke har tilstrekkelig dokumentasjon av foretakets avstemming og avvikshåndtering.

Finanstilsynet forventer at foretakene gjør nødvendige endringer, slik at behandlingen av klientmidler i tilstrekkelig grad kan dokumenteres, forklares og eventuelt rettes.

2.3. Renter på klientkonto

Finanstilsynet legger til grunn at det følger av kravene til god forretningsskikk at renter på klientkonto normalt skal tilfalle kundene. Det vises til at midlene på klientkonto ikke er foretakets midler, men kundens midler. Dette vil også gjelde opptjente renter på klientkonto. Hvis noe annet skal gjelde, må dette avtales med kunden. Det vises til Finanstilsynets høringsnotat med forslag til ny forskrift om forsikringsformidling, avsnitt 5.1.2.² Finanstilsynet legger imidlertid til grunn at rentebeløp som for den enkelte kunde i samme oppdrag ikke overstiger et halvt rettsgebyr kan unntas fra dette utgangspunktet.

Samtlige foretak opplyser om at rentene på klientkonto ikke tilfaller kundene. De fleste opplyser om at rentene tilfaller foretaket selv, mens ett av foretakene viser til at rentene går til forsikringsforetaket og brukes til å dekke transaksjonskostnader knyttet til skadeoppgjør i skadesystemet.

Ingen av foretakene hadde skriftlig avtale med kunden der dette var fastsatt. Tre av foretakene har i ettertid oppdatert sine kundeavtaler, slik at dette nå skal fremgå.

Finanstilsynet forventer at foretakene tilpasser seg og gjør nødvendige endringer i tråd med Finanstilsynets vurdering.

² <https://www.regjeringen.no/contentassets/5f4bb68af63945798893bf8cf3fe7996/horingsnotat-finanstilsynet.pdf>

Finanstilsynet
Revierstredet 3
P.O. Box 1187 Sentrum
NO-0107 Oslo

Tel. +47 22 93 98 00
post@finansilsynet.no
finansilsynet.no

